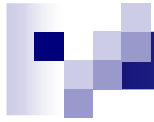




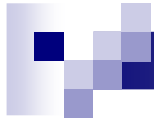
# GROUPWARE

Software para trabajos en  
grupo



# Indice

- Introducción al Groupware.
- Información sobre distintos softwares:
  - ✓ Lotus Notes
  - ✓ eGroupware
  - ✓ Microsoft Netmeeting
  - ✓ Xpertia KM



# GROUPWARE

- Groupware o llamado en castellano trabajo en grupo, se define como aquella tecnología que permite el trabajo en equipo a grupos de personas. Es una tecnología relativamente reciente que ha sido posible gracias al uso, cada vez mas frecuente, de las redes locales (LAN) en el ambiente empresarial.
- También se podría definir como un software que soporta grupos de personas comprometidos en una tarea común y que provee una interfaz para un ambiente compartido.



# GROUPWARE

- El software de uso individual se ha popularizado muchísimo y todos estamos familiarizados con las hojas de cálculo y los procesadores de palabras. Dichos productos ha mejorado la productividad individual a niveles inimaginables hace apenas pocos años.
- Lo que el Groupware busca es apoyar el trabajo que se realiza por grupos y equipos, teniendo en cuenta los aspectos de la colaboración, que son necesarios para cosechar el máximo de ventajas. Esta orientado a mejorar la productividad de grupos de trabajo o equipos colaborativos.



# GROUPWARE

- Muchas organizaciones utilizan Groupware para apoyar sus procesos rápidamente cambiantes y no rutinarios.
- Los productos Groupware ayudan a ser más eficientes con menos recursos. La competencia dirige a las organizaciones a mejorar sus servicios a clientes, a reducir costos y a responder más rápido a las condiciones cambiantes del mercado. Groupware ayuda a las organizaciones a lograr estos objetivos al permitir una mejor coordinación de actividades, reduciendo o eliminando barreras de tiempo y geografía, y haciendo más rápido el proceso de toma de decisiones.



# GROUPWARE

- Se sustenta en tres pilares básicos que son:
- Comunicación: Las personas nos comunicamos unas con otras para enviar información, solicitudes o instrucciones.
- Colaboración: Las personas colaboramos unas con otras al trabajar en grupo.
- Coordinación: Las personas nos coordinamos como partícipes de procesos estructurados o semi-estructurados de secuencias de actividades o tareas.
- Estas tres características se conocen como las 3Cs del groupware.



# GROUPWARE

## 1.- COMUNICACIÓN

- Es la esencia del Groupware. Los miembros de un grupo de trabajo necesitan comunicarse los unos a los otros para intercambiar información. Para ello utilizan herramientas de comunicación electrónica que envían mensajes, archivos, datos o documentos entre personas. Estas herramientas habilitan a los usuarios a comunicarse fácil y rápidamente entre si.



# GROUPWARE

- Los atributos generales que deben atender estas herramientas son los siguientes:
  - ✓ Debe ser fácil y sencillo de usar.
  - ✓ Deber tener bajo costo.
  - ✓ Debe ser lo mas prevaleciente posible y estar disponible a la mayor cantidad de usuarios posibles.
- Ejemplos: E-mail, fax, telefonía, tele conferencias y programas tipo “chat”.

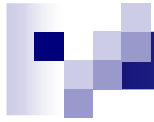




# GROUPWARE

## 2.- COLABORACION

- El groupware no solo fomenta la colaboración entre los miembros del equipo, sino que la impone.
- La idea es compartir y propagar el conocimiento, además de proponer un marco en el que cada miembro puede aportar ideas o ayudar a resolver los problemas de los demás. El trabajo colaborativo es un recurso metodológico orientado a facilitar, a un conjunto de individuos, el trabajo y la interacción de forma organizada para construir conocimiento con el fin de alcanzar o resolver un objetivo común.



# GROUPWARE

- La colaboración entre grupos de trabajo, involucra “Knowledge workers” (empleados cualificados), quienes trabajan como parte de equipos en proyectos tales como creación de reportes, producción de material publicitario, en el diseño de un producto o participando en una investigación.



# GROUPWARE

- Las soluciones de Groupware colaborativo deben atender las necesidades de los individuos y del grupo:
  - ✓ Deben proveer un “documento” donde se consigna el trabajo colectivo y que sea fácilmente accesible por los miembros del equipo. El “documento” es la clave ya que es la memoria del trabajo y es la memoria en la que el trabajo se almacena y distribuye.
  - ✓ Deben proveer a los “Knowledge workers” acceso al “documento” con buen control sobre quienes tienen derecho a hacerle cuales cambios.
  - ✓ Deben ser fáciles de usar y muy flexibles. De otra manera restringirían la creatividad.
  - ✓ Deben complementar otras actividades de los “Knowledge workers”.



# GROUPWARE

## ■ Ejemplos:

- ✓ Sistemas de administración electrónica de documentos, software para Cad y otros.
- ✓ Sistemas de control de flujo de actividad. Para gestionar tareas y documentos en un proceso organizado de forma estructurada (burocracia).
- ✓ Calendarios electrónicos. Para acordar fechas de eventos y automáticamente enviar notificaciones y recordatorios a los participantes.



# GROUPWARE

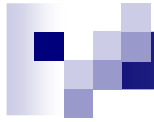
## 3.- COORDINACION

- Las tecnologías groupware permiten la coordinación de los distintos miembros del grupo para la realización de un determinado proyecto común.
- Con una agenda compartida ya no hay excusa para no saber cuando y donde hay una reunión. Con los flujos de trabajo (Workflow), podemos controlar individual y colectivamente que el equipo esta trabajando de forma eficiente. Y con las aplicaciones de distribución de tareas y monitorización podremos saber en todo momento en que estado esta una tarea y quien esta a su cargo.



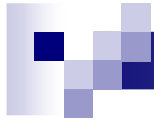
# GROUPWARE

- El Workflow, entendido como el flujo de procesos administrativos o de negocio, es el conjunto de actividades o tareas realizadas en secuencia o en paralelo por dos o más miembros de un equipo de trabajo para lograr un objetivo común siguiendo unas reglas de negocio preestablecidas.
- Al unir estas tres características (Comunicación, Colaboración y Coordinación), la información fluye más rápidamente y con precisión, se eliminan barreras entre departamentos, se mejora la toma de decisiones y sobre todo se mejora el servicio al cliente.



# GROUPWARE

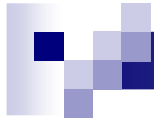
- Algunos beneficios que se buscan al implementar groupware para el trabajo en proyectos son:
  - ✓ El groupware estimula la cooperación dentro de una organización y ayuda a las personas a comunicarse y colaborar en proyectos comunes.
  - ✓ El groupware coordina gente y procesos.
  - ✓ El groupware ayuda a definir el flujo de documentos y después definen el trabajo que se debe hacer para terminar un proyecto.



# GROUPWARE

- ✓ El groupware proporciona a los usuarios una manera única para compartir información, construyéndola en documentos estructurados. El documento se convierte entonces en el lugar central en donde se almacena la información compartida.
- ✓ Idealmente el groupware debe poder ayudar a cada persona, en un proyecto de colaboración, a realizar su trabajo de una manera más eficiente.





# GROUPWARE

- Groupware puede ser clasificado en nueve categorías, siete de ellas marcan una diferencia basándose en la funcionalidad del producto, incluyen además, una categoría separada para servicios de Groupware y otra para aplicaciones Groupware. Esta clasificación fue propuesta por Esther Dyson y usada en la Conferencia Groupware en 1994 para los Premios para mejor producto de cada categoría.

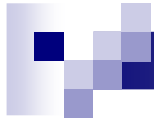


# GROUPWARE

- Las categorías son:

- ✓ **Electronic Mail y Mensajes.** Incluye infraestructura de mensajes, sistemas de email y calendarización grupal y sistemas de scheduling.

- Cc:Mail lotus Development, Microsoft MailExchange, Meeting Maker-on Technologies.



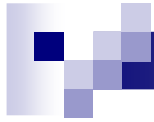
# GROUPWARE

- ✓ **Conferencing** Collaborative y Discussion Databases, Electronic Conferencing y Bulletin Boards: todos los documentos almacenados que permiten a otros ver y trabajar en documentos simultáneamente o en la pantalla del otro.
  - ShowMe 2.0-Sun Solutions, Meeting Room Eden Systems, Lotus Notes-Lotus Development, Oracle office-oracle Systems.
- ✓ **Sistemas de soporte de decisiones grupales** (Group Decision Support Systems) Sistemas de conferencia electrónica, audio y video conferencias;
  - Videoconferencing-PictureTel, Virtual Notebook-Forefront Group.



# GROUPWARE

- ✓ **Manejo grupal de documentos** (Group Document Handlling) Edición grupal, trabajo de edición en pantallas compartidas, administración de imágenes y documentos de grupo, y base de datos de documentos.
  - Face-to-face-crosswise, Workflo-Filenet..
- ✓ **Workflow.** Diagramas de proceso de Workflow y herramientas de análisis, artefactos de acuerdos de Workflow, formas electrónicas dirigiendo productos.
  - Workflow Analyst-ATI, Jetform-Jetform Corp., Flowmark-IBM...



# GROUPWARE

- ✓ **Utilerías de Workgroup y herramientas de desarrollo** (Workgroup Utilities and development tools)
  - ✓ Microsoft workgroup for windows, Lotus notes-lotus corporation, Oracle office-oracle...
- ✓ **Groupware Frameworks** Cooperation-AT & T  
Gis, LinkWorks-DEC, Teamoffice-ICL...



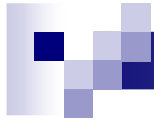
# GROUPWARE

- Las siguientes categorías son las descritas como genéricas de servicios y aplicaciones.
  - ✓ **Servicios de groupware** (Groupware services). Planeación e implantación, reingeniería de negocios, desarrollo de aplicaciones, reingeniería de procesos, entrenamiento y mantenimiento.
    - ✓ Electronic meeting, cambio de administración, consultoría.
  - ✓ **Aplicaciones groupware** BAI-5000 Distribution management System-business Automation Inc., Patient tracking System-management Directions...



# GROUPWARE

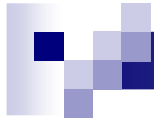
- Algunos de los productos conocidos del groupware son:
  - ✓ **Lotus notes:** fue uno de los primeros productos de mensajería y groupware completamente equipados. Fue construido para las operaciones cliente/servidor y utiliza el concepto de los almacenes de objetos, en los cuales la información se almacena en los servicios múltiples replicados.
  - ✓ **Microsoft exchange server:** Provee muchas de las mismas funcionalidades del Notes, incluyendo funcionalidades de colaboración para trabajo en equipo, seguridad, en otras.



# GROUPWARE

- ✓ **Novel groupwise:** Ayuda a mantener sus comunicaciones seguras y autenticadas tanto dentro de la empresa como fuera de ella, con otras empresas y personas que se encuentran fuera de su firewall.
- ✓ **Netmeeting:** Permite combinar vídeo, voz y documentos compartidos en el escritorio individual. Incluye Video And Audio Conferencing, Whiteboard, Chat, Internet Directory, File Transfer, Program Sharing, Remote Desktop Sharing, Security y Advanced Calling.





# GROUPWARE

- ✓ **Xpertia KM:** Es una plataforma basada en las personas, intentando aprovechar al máximo el conocimiento tácito de los miembros de la organización, y combinándolo con el conocimiento explícito almacenado en documentos. El sistema es accesible a través de cualquier navegador de Internet, y suele formar parte de la Intranet de la organización.

La tecnología de Xpertia es la herramienta idónea para poder crear una red de expertos dentro de una organización, permitiendo a todas las personas el poder localizar expertos, ponerse en contacto con ellos y trabajar conjuntamente.



# LOTUS NOTES



# Introduccion

- Lotus es actualmente conocido como una familia de software de IBM para la colaboración y productividad en grupo
- En 1989, lanza una nueva categoría de software: el groupware que permitía el trabajo colaborativo en las empresas, y se convertiría en el producto estrella. Su nombre era Lotus Notes.
- Lotus Notes es un sistema cliente-servidor propietario de trabajo colaborativo y correo electrónico. La parte del servidor recibe el nombre Dominio, mientras que el cliente se llama Notes



# Lotus Notes

- Integra sus recursos más valiosos de mensajería, colaboración y gestión de información personal (PIM), como el correo electrónico, la agenda o la lista de tareas pendientes para permitir a los usuarios acceder a ellos mientras esté conectado a la red o desconectado de ella.
- Incluye cientos de mejoras fáciles de utilizar, como background attachment. Proporciona funcionalidades de programación y planificación de líderes en el sector, que permite a los usuarios colaborar fácilmente y planificar las reuniones con los compañeros de todo el mundo.
- Ayuda a reducir el coste total con una formación mínima, mejoras en la productividad del usuario final y funcionalidades integradas de administración y gestión.



# Lotus Easy sync pro

- Programa que ofrece aplicación para el lotus notes.
- Sincroniza el correo electrónico, el calendario, las tareas, los contactos y la agenda de IBM Lotus Notes con su asistente personal digital (PDA).
- Le permite elegir la información que desea transferir al escritorio de Lotus Notes y descargarla en el asistente personal.
- Determina la configuración de ubicación actual de Lotus Notes, lo que le permite sincronizar automáticamente con la base de datos de correo del equipo de escritorio
- Le permite leer, responder y gestionar el correo electrónico mientras se encuentra lejos de su PC sincronizando la bandeja de entrada de Lotus Notes con la aplicación de correo electrónico en su asistente personal digital compatible.



# Mnotes

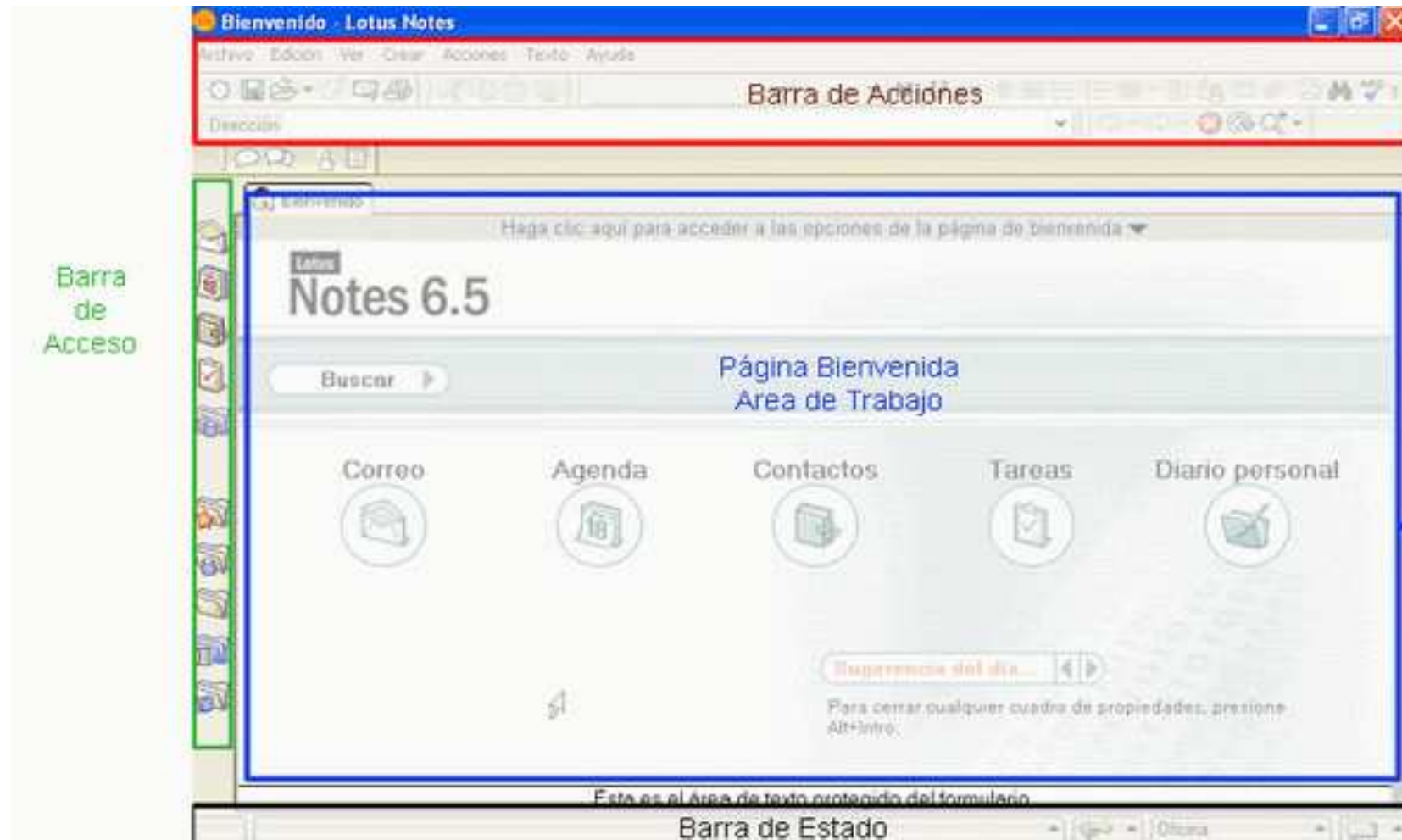
- Es el sincronizador de datos personales para Lotus notes.
- Permite bajar a un PDA o teléfono inteligente la agenda, el correo, el listin de contactos personales, la lista de tareas y el bloc de notas personal de notes.
- Los usuarios no necesitan tener instalado nada en sus PCs, ya que solo instalan Mnotes en sus PDAs o teléfonos y lo configuran para llegar a la ip donde esta Mnotes workgroup.



# Ejecutando Lotus Notes

- Se puede dividir en las siguientes cuatro partes:
  - ✓ Barra de acciones
  - ✓ Barra de accesos
  - ✓ Barra de estado
  - ✓ Pagina de Bienvenida o Área de trabajo

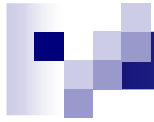
# LOTUS NOTES





# Barra de acciones





# Barra de acciones

- Esta barra es contextual, es decir, puede cambiar dependiendo del lugar donde estemos situados. Esta formada por las siguientes opciones:
  - ☐ Archivo
  - ☐ Edición
  - ☐ Ver
  - ☐ Crear
  - ☐ Acciones
  - ☐ Texto
  - ☐ Ayuda



# Barra de acciones



# Barra de iconos

- Además aparece la barra de iconos





# Barra de acceso



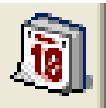


# Barra de acceso



## ICONO CORREO

Pulsando desde este icono abrirá su **Buzón de Correo**.



## ICONO AGENDA

Pulsando desde este icono abrirá su **Agenda**.



## ICONO LIBRETA DE DIRECCIONES

Pulsando desde este icono abrirá su **Base de Datos de Libreta de Direcciones**.



## ICONO TAREAS

Pulsando desde este icono abrirá su **Base de Datos de Tareas**.



## ICONO REPETIDOR

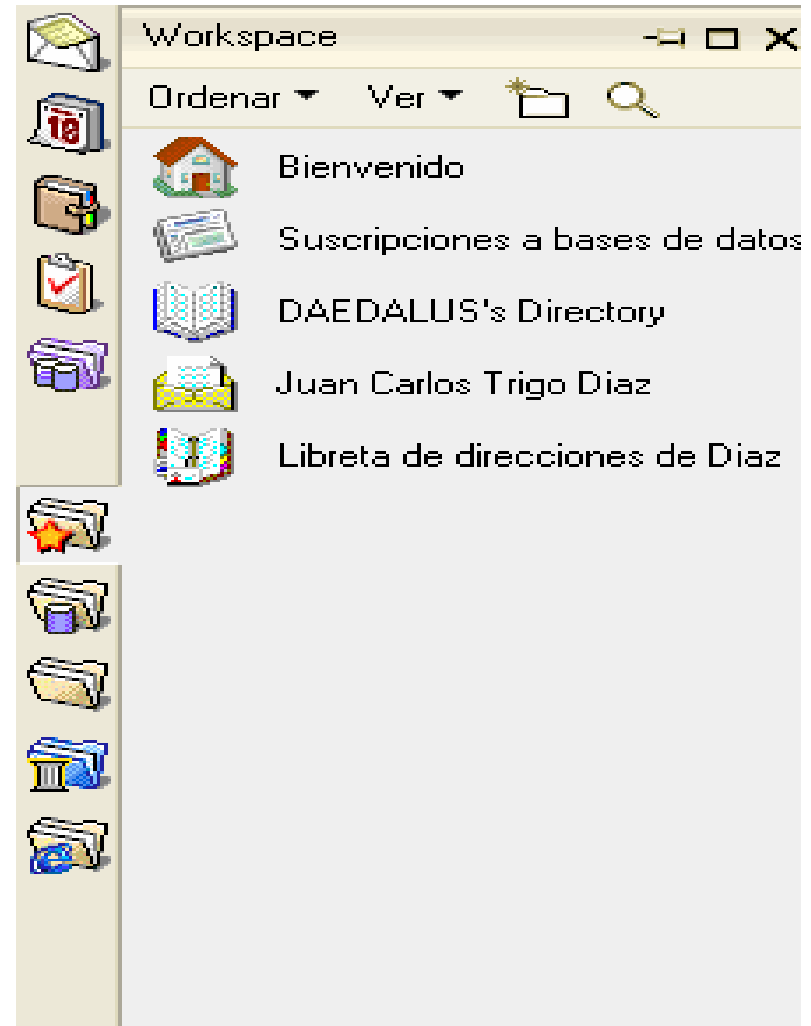
Pulsando este icono abrirá la página de **Replicación**

# Barra de marcadores



# Barra de marcadores

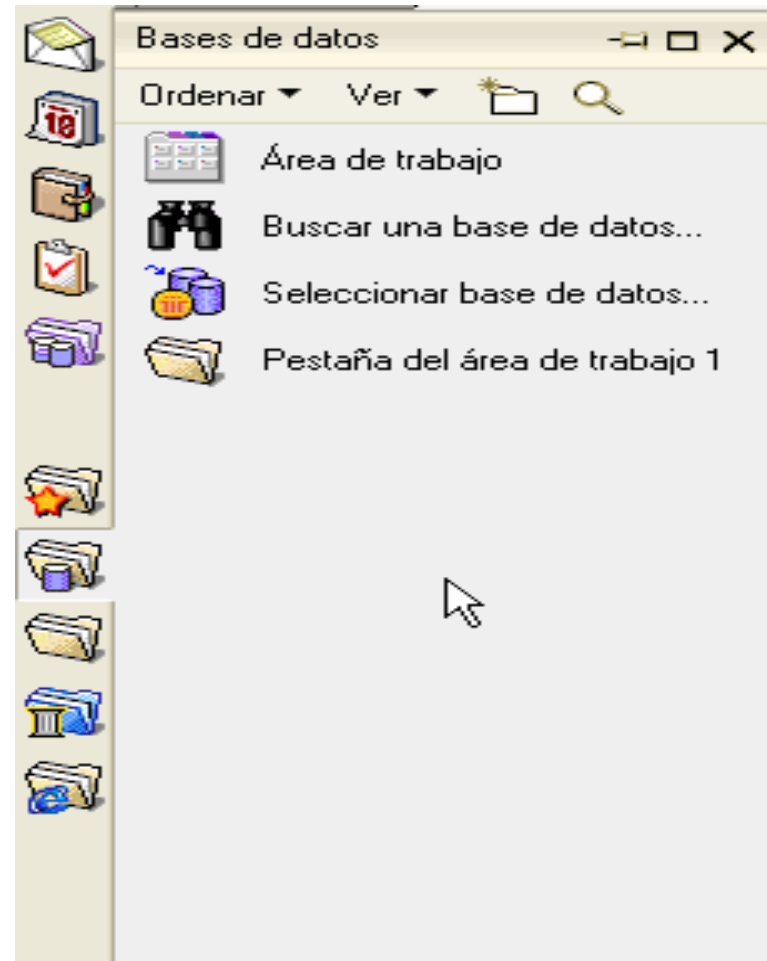
- Marcadores favoritos:  
Esta carpeta le permite almacenar sus marcadores favoritos o aquellos que utiliza con más frecuencia. Nos muestra las base de datos que comprende nuestro área de trabajo





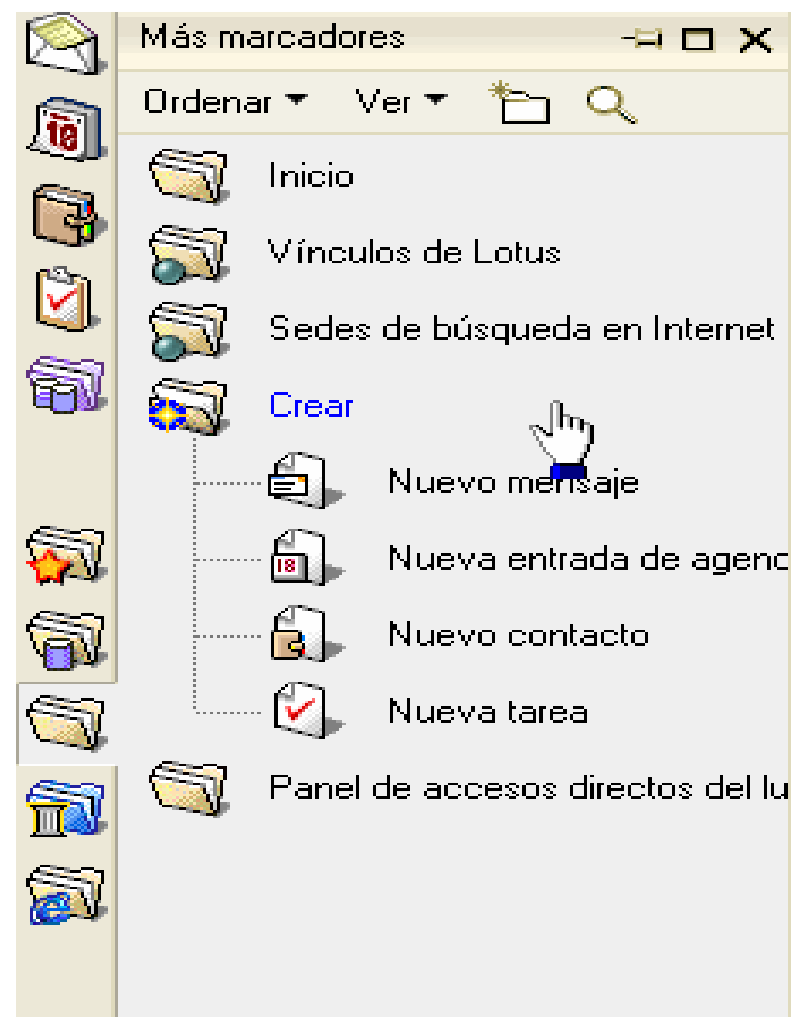
# Barra de marcadores

- Icono base de datos: Notes situará automáticamente copias de todos los iconos del área de trabajo en esta carpeta. Las páginas del área de trabajo aparecerán como carpetas, y los iconos del área de trabajo aparecerán como marcadores incluidos dentro de dichas carpetas.



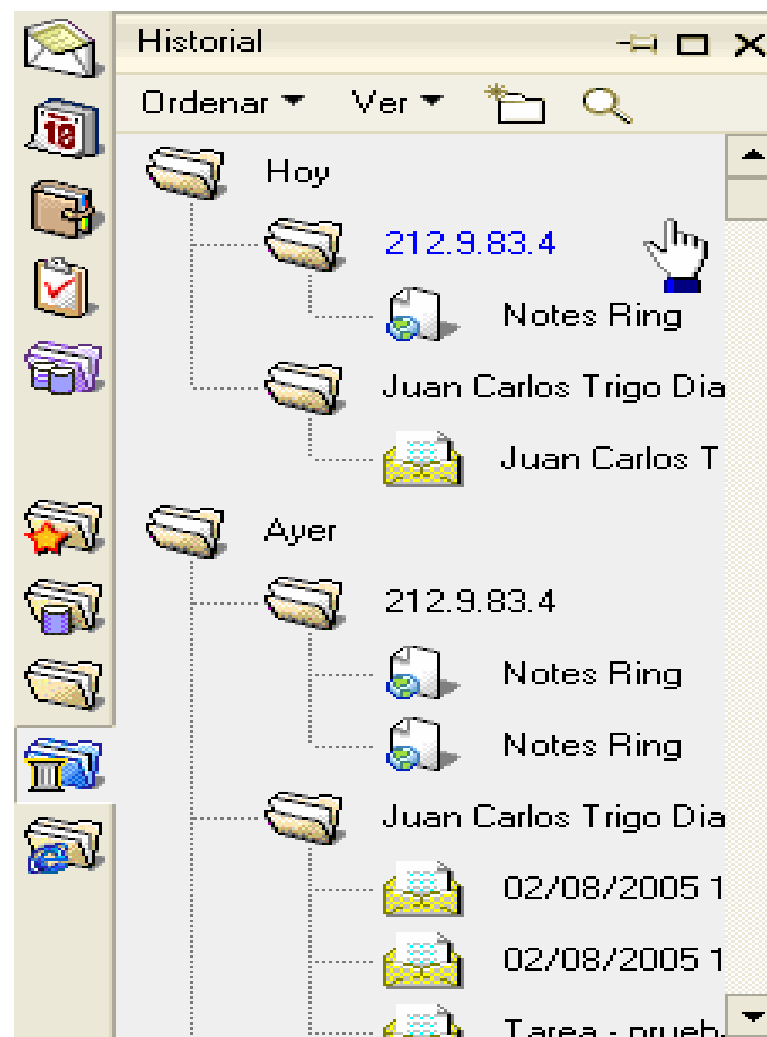
# Barra de marcadores

- Icono mas marcadores:
- Vínculos de Lotus: incluye marcadores correspondientes a las sedes Web de Lotus
- Sedes de búsqueda en Internet: contiene marcadores a sedes Web desde las que puede realizar búsquedas como, por ejemplo, Lycos
- Crear: recoge marcadores a los documentos que usa con frecuencia en Notes. De forma predeterminada, presenta los marcadores Nuevo mensaje, Nueva entrada de agenda, Nuevo contacto y Nueva tarea.



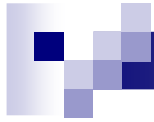
# Barra de marcadores

- Icono historial: guarda una lista cronológica de marcadores para todos los documentos, vistas, bases de datos y páginas Web visitadas durante el transcurso de un día. Los elementos de esta carpeta se pueden ordenar por fechas, por sedes o por títulos.





EGROUPWARE



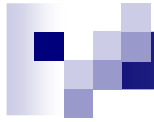
# EGROUPWARE

- EGroupWare es una suite de programas libres para la empresa que están listos para el trabajo en grupo en su red corporativa. Permite la gestión de contactos, citas, tareas y muchas más cosas para todo su negocio.
- eGroupWare es un servidor de trabajo en grupo. Viene con una interfaz web nativa que permite el acceso a los datos desde cualquier plataforma y desde cualquier punto del planeta.



# EGROUPWARE

- EGroupWare es internacional. En este instante, soporta más de 25 idiomas.
- EGroupWare es independiente de la plataforma. El servidor corre bajo Linux, Mac, Windows y otros muchos sistemas operativos. En el lado del cliente, lo único que hace falta es un navegador de Internet como Firefox, Konqueror, Internet Explorer y muchos más.

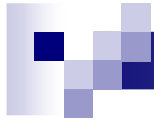


# EGROUPWARE

## APLICACIONES

### ✓ CALENDARIO

- La aplicación Calendario es como un calendario tradicional pero que además funciona como un administrador de tareas y eventos.



# EGROUPWARE

## ✓ LIBRETA DE DIRECCIONES

- La libreta de direcciones es una aplicación para la gestión de clientes u otra relativa a la información de contactos, y enlazarla con otras aplicaciones egroupware.
- Se pueden importar y exportar contactos en formatos como LDIF, CVS o VCard y administrarlos por SQL o LDAP.











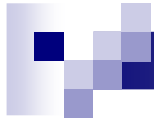
# EGROUPWARE

## ✓ FELAMIMAIL

- Felamimail trabaja como una aplicación para la gestión del correo electrónico desde la cual podremos enviar, recibir y administrar e-mails:
- En la primera línea hay una ventana de texto, un cuadro de selección, la información de cuanta capacidad hay libre y cuanta está ya ocupada, y seis símbolos para organizar todos los e-mails recibidos (de izquierda a derecha):
  - ❖ Ventana de texto para buscar los mensajes en la actual carpeta.
  - ❖ Cuadro de selección: Los filtros se pueden configurar clickando en el dibujo.

# EGROUPWARE

- ❖ Símbolo  Este icono sirve para crear un nuevo mensaje.
- ❖ Símbolo  : Marca el mensaje como leído.
- ❖ Símbolo  : Marca el mensaje como no leído.
- ❖ Símbolo  : Quedan marcados todos los mensajes que hayamos seleccionado.
- ❖ Símbolo  : Así se marcan los mensajes que aún no hemos seleccionado.
- ❖ Símbolo  : Este icono sirve para eliminar los mensajes seleccionados.



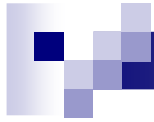
# EGROUPWARE

- En la línea de abajo a la izquierda está la información de los mensajes que han sido visualizados y de cuantos mensajes tenemos en la carpeta. También podemos encontrar un link con el que podríamos comprimir la carpeta en cuestión.
- También abajo a la izquierda hay una vista principal de las carpetas de e-mails. Clickando en sus respectivas carpetas se visualizaran los mensajes o, cuando los mensajes estén marcados, se moverán a esta carpeta.



# EGROUPWARE

- En la derecha está la lista de los e-mails (una tabla de siete columnas) donde se visualizarán los mensajes de la carpeta:
  - ❖ (Cuadro vacío []): Los mensajes que se marquen en el cuadro de selección podrán ser borrados o enviados a otras carpetas clickando en la otra carpeta.
  - ❖ (Desde): Muestra de quien proviene el mensaje.
    - Cuando clickamos en la dirección de quien envía el mensaje, automáticamente abriríamos una ventana para crear un nuevo mensaje hacia la dirección en cuestión.



# EGROUPWARE

- ❖ (Fecha): Muestra la fecha del mensaje. Los mensajes de la fecha en cuestión se visualizarán con la hora y el día de la semana en cuestión.
- ❖ (Columna con el estado del mensaje): Muestra si el mensaje es nuevo, si ya está leído, si ya ha sido contestado o si está ya borrado.
- ❖ (Tema): Visualiza el tema del mensaje (Si el mensaje ya se hubiera borrado el texto será cancelado)
  - Podremos leer el mensaje cuando clickemos encima del tema del mismo. Cuando movamos el cursor sobre el tema del mensaje nos aparecerá una mano, acto seguido clickaremos y el mensaje se abrirá en una nueva ventana.

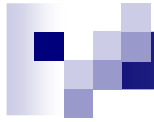


# EGROUPWARE

- ❖ (Tamaño): Muestra el tamaño del mensaje, contando el tamaño de los archivos adjuntados si los hubiera.

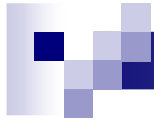
- ✓ INFOLOG

- El Infolog es un registro de notas y tareas de tipo CRM (Gestor de la relación con el cliente) que utilizando la libreta de direcciones, el sistema de gestión de documentos y el calendario nos muestra todas las tareas y notas realizadas y por realizar:



# EGROUPWARE

- Tiene las características de las tres aplicaciones ya mencionadas y además trabaja con listas de control de acceso ACL.
- La responsabilidad sobre una tarea o una llamada de teléfono puede ser delegada a otro usuario. Todas las entradas podrán ser linkadas a entradas de la libreta de direcciones, a proyectos y/o a eventos del calendario.
- Permite guardar la información de todas las actividades de cada contacto/dirección.



# EGROUPWARE

- Las entradas pueden ser visualizadas o también pueden ser añadidas directamente desde el Infolog o desde el contacto de la lista de contactos.
- Otros documentos o archivos pueden ser linkados a las entradas del infolog y serán guardadas en el VFS (Sistema de Archivos Virtual de eGroupware).
- Las listas de Infolog utilizan ahora dos vistas: Con detalles y sin detalles, que podrán ser configuradas por las preferencias del usuario.





# EGROUPWARE

## ✓ PROJECTMANAGER

- El ProjectManager es un administrador de proyectos en el que se guardan todos y cada uno de los proyectos a realizar por la empresa, cada uno de ellos con una id, con su prioridad, con su última modificación y con su porcentaje acabado.
- Utiliza otras aplicaciones ya existentes del eGroupware como InfoLog, el Calendario, etc.
- Una Buena fuente de información sobre el *Administrador de proyectos* es el ManualProjectManager (de momento disponible en alemán).



# EGROUPWARE

## ✓ RECURSOS

- Sirve para llevar a cabo una organización de los recursos de los que se dispone y para hacer inventarios.

## ✓ FILEMANAGER

- Sirve para gestionar archivos, archivos que normalmente serán basados en sql-db o webdat.



# EGROUPWARE

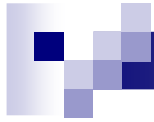
## ■ DEMO:

<http://demo.egroupware.org/currentversion/login.php>



# Netmeeting

Programa de Microsoft  
incluido en los distintos  
sistemas operativos





# Utilidades

- Ver y oír a otras personas. Aunque no pueda transmitir video, podrá recibirlo
- Compartir programas y documentos
- Enviar y recibir archivos para trabajar con ellos
- Utilizar una pizarra compartida y dibujar en ella para explicar conceptos, utilizar un esbozo o mostrar gráficos
- Enviar y recibir mensajes en modo texto

# Botones de la pantalla principal



 Llamar	 Finalizar llamada
 Buscar a alguien en un directorio	 Iniciar / Detener Video
 Imágenes incrustadas	 Ajustar volumen de audio/Ver lista de los participantes
 Compartir programa	 Conversación
 Pizarra	 Transferir archivos

# Botones para ajustar volumen de micro y altavoces



# Conversación



Al pulsar el icono se abrirá la siguiente pantalla:

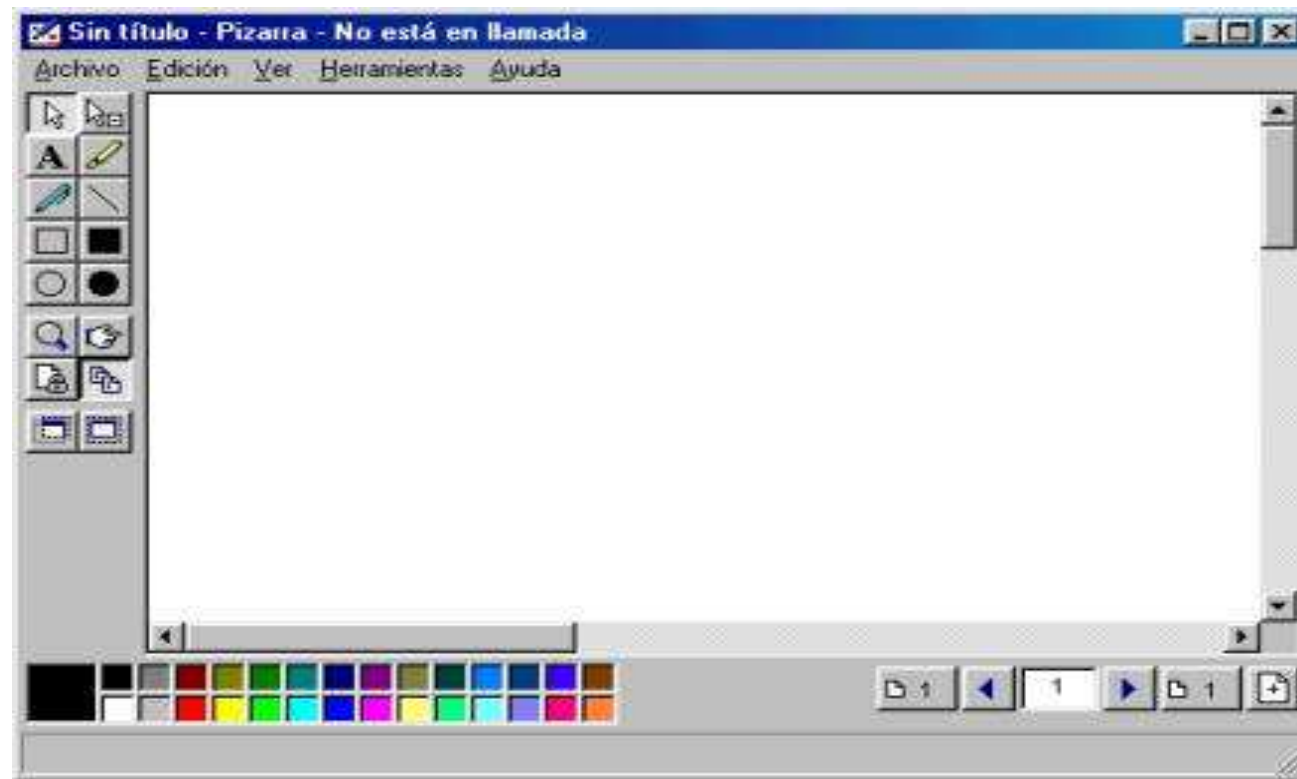




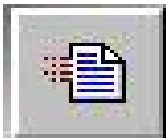
# Pizarra



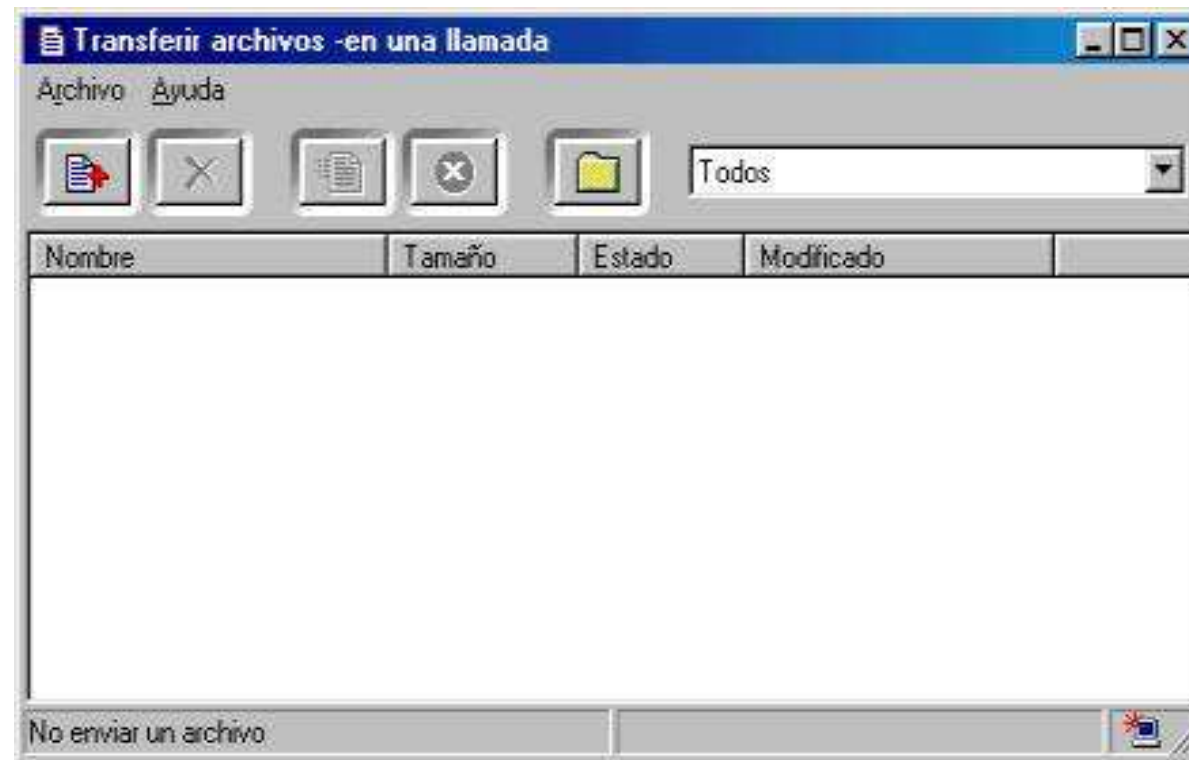
**Pizarra** abre la siguiente ventana:



# Transferir archivos



**Transferir archivos** abre la siguiente ventana:





# Botones Transferir Archivos



# Lllamar



Lllamar abre esta ventana:


**Lllamar** [?] [X]

Escriba la dirección de la persona a la que se quiere llamar.

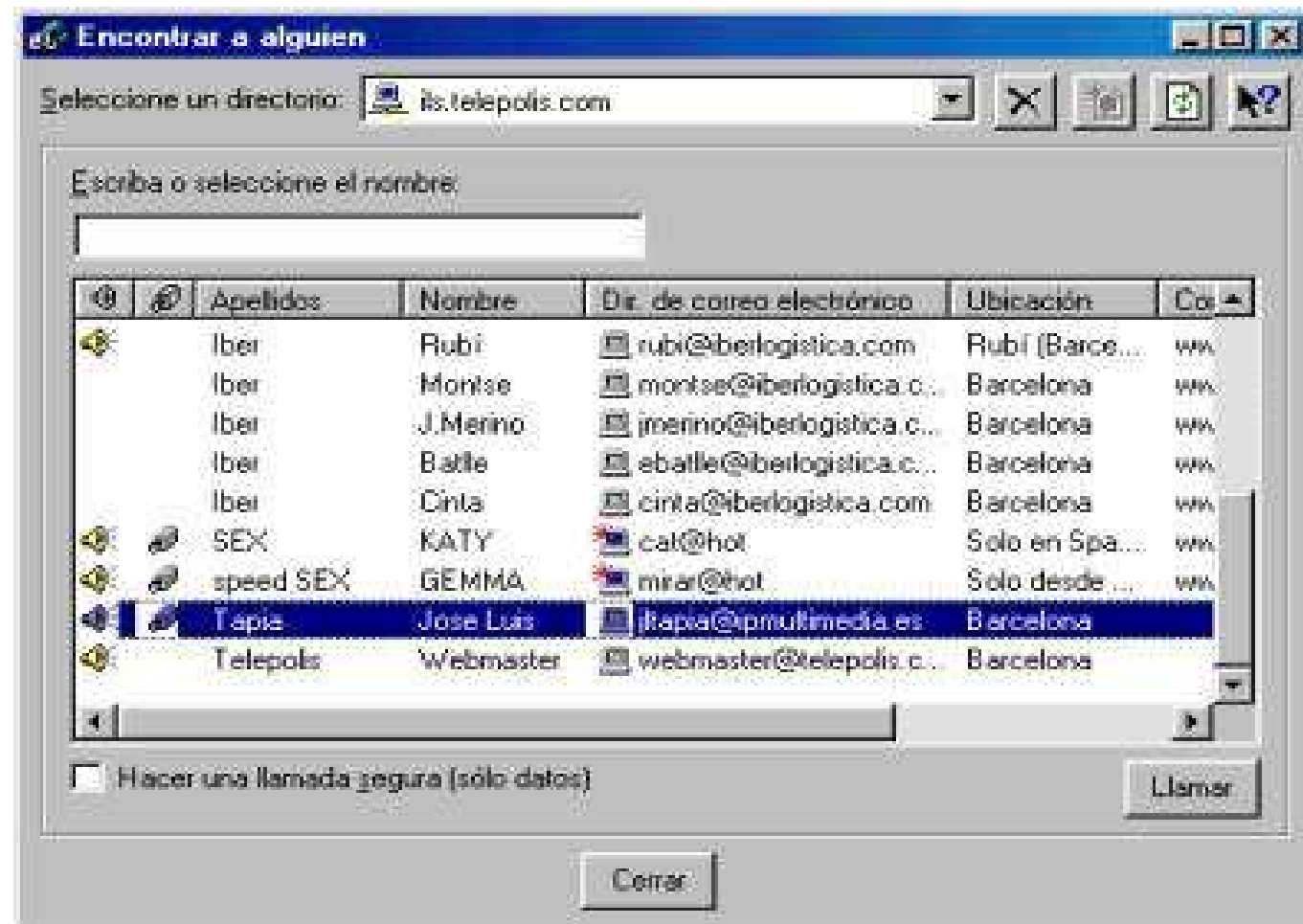
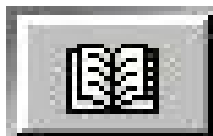
Para: 150.214.54.40 ▼

Usando: Automático ▼

☐ Requerir seguridad para esta llamada (sólo datos)

 Lllamar Cancelar

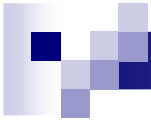
# Buscar a alguien en un servidor de directorios



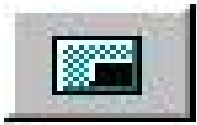


# Iconos de estado de una llamada

 En una llamada	 No hay una llamada activa
 No molestar	 En una llamada segura
 Sesión iniciada	 Sin iniciar la sesión



# Ver la imagen de vídeo que envía



La imagen que envia aparece en una pequeña ventana de video, en la ventana de video principal

Si desea ver la imagen que envia en su propia ventana de video, haga clic en el menu Ver, Mi video (Nueva ventana)



# Escritorio remoto compartido

- Le permite tener acceso a un equipo en una ubicación desde otro equipo en otra ubicación distinta.
- Puede compartir su equipo de trabajo y tener acceso a él desde su equipo doméstico
- Le permite trabajar en los archivos y en el escritorio del equipo desde otra ubicación.
- Para usar Compartir escritorio remoto, actívelo en NetMeeting, y después cierre NetMeeting. Compartir escritorio remoto no funciona si NetMeeting se está ejecutando en el equipo.



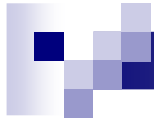


XPERTIA KM



# XPERTIA KM

- Xpertia ha desarrollado una plataforma de software en ***expertise management***, **Xpertia KM**. Siguiendo su modelo, es una plataforma basada en las personas, intentando aprovechar al máximo el conocimiento tácito de los miembros de la organización, y combinándolo con el conocimiento explícito almacenado en documentos.
- El sistema es accesible a través de cualquier navegador de Internet, y suele formar parte de la Intranet de la citada organización.



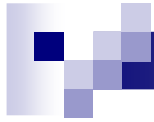
# XPERTIA KM

- La tecnología de Xpertia es la herramienta idónea para poder crear una red de expertos dentro de una organización, permitiendo a todas las personas el poder localizar expertos, ponerse en contacto con ellos y trabajar conjuntamente.



# Conoce la tecnología

- La tecnología de Xpertia es la herramienta idónea para poder crear una red de expertos dentro de una organización, permitiendo a todas las personas el poder localizar expertos, ponerse en contacto con ellos y trabajar conjuntamente.



# Mapa de conocimiento

## **1.- MAPA DE CONOCIMIENTO**

- La vía de entrada en la plataforma es el mapa de conocimiento de la organización. Es decir, todos aquellos temas sobre los que alguna persona necesitará conocimiento en un momento dado. Estos temas están dispuestos en forma de árbol, como un directorio clásico de Internet.



# Mapa de conocimiento

- De este modo, el usuario puede localizar la categoría que le interese y encontrar todos los recursos de conocimiento útiles relativos a ese tema, un funcionamiento que se asemeja al de los foros clásicos de internet, pero con distinta organización.

# Mapa de conocimiento

- He aquí una imagen de lo que sería un mapa de conocimiento:

The screenshot displays the 'MI ÁREA PERSONAL' (My Personal Area) of the 'xperia solutions' website, specifically for user 'Julio Prieto'. The interface is organized into several sections:

- Top Navigation:** Includes links for 'Consultas', 'Respuestas', 'Documentos', 'Alertas', 'Favoritos', and 'Perfil Personal'. There are also links for 'Ayuda' and 'Català'.
- Left Sidebar:**
  - Desconexión** and **Directorio** buttons.
  - Mis estadísticas** section showing 'Respuestas: 5', 'Tiempo: 0h', and a 'Valoración' of four stars.
  - Preguntas actuales** section with 'Tipos de interés' (Fondos éticos) and 'Fondos de inversión' (prueba).
- Main Content Area:**
  - Utiliza las Categorías:** A section titled 'Utiliza las categorías para encontrar expertos o preguntas y respuestas sobre cualquier tema.' It lists various categories with links to more information:
    - Marketing:** [Marketing Directo](#), [Promociones](#), [más...](#)
    - Recursos humanos:** [Compensación](#), [Evaluación](#), [más...](#)
    - Sistemas de Información:** [MS Office](#), [Unix](#), [más...](#)
    - Ahorro e Inversión:** [Depósitos](#), [Fondos de inversión](#), [más...](#)
    - Financiación:** [Hipotecas](#), [Préstamos personales](#), [más...](#)
    - Seguros:** [Seguros de vida](#), [Seguros del hogar](#), [más...](#)
    - Impuestos:** [IRPF](#), [Impuesto Sociedades](#), [más...](#)
    - Legislación:** [Derecho Mercantil](#), [Legislación internacional](#), [más...](#)
    - Macroeconomía:** [Inflación](#), [Tipos de interés](#), [más...](#)
  - Utiliza el Buscador:** A section titled 'Aquí puedes buscar información sobre expertos, preguntas y respuestas o categorías (utiliza palabras clave):'. It features a search input field and a 'Buscar' button. Below the input field, it says: 'Si quieres buscar información más detallada utiliza el **buscador avanzado**.'

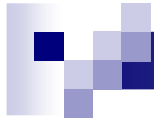


# Lista de expertos

## **2.- LISTA DE EXPERTOS**

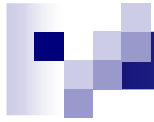
- Dentro de una categoría el usuario encuentra la lista de expertos, de personas de la organización que tienen conocimiento sobre este tema y a los cuales puede preguntar. Para cada experto puede verse una página con su perfil.





# Lista de expertos

- Esta página de perfil contiene tanto datos profesionales como una descripción de por qué él es un experto en este tema, y un historial de todas las respuestas que ha dado ya dentro del sistema, así como todos los documentos que ha aportado.



# Lista de expertos

- El usuario puede consultar la descripción y las respuestas para saber con más precisión si es la persona correcta para resolver su duda. Las respuestas pueden ser valoradas por el usuario que hizo la pregunta y también por los otros usuarios de la plataforma.
- Veamos ahora una imagen de una lista de expertos:

# Lista de expertos

Inicio > Ahorro e Inversión >  
FONDOS DE INVERSIÓN

Subcategorías ▾

Opciones ▾

¿Tienes una pregunta? Puedes hacérsela a un experto, a varios ("añadir a selección") o colgar la pregunta en el tablón de esta categoría.

Colgar Pregunta  
en Tablón

Expertos

Archivo de  
respuestas

Tablón de  
preguntas

Documentos

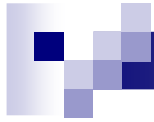
Experto	Respuestas	Valoración		
● <b>Juan Lopez</b> He participado en el diseño de la cartera de fondos del banco, sobre todo desde el punto de vista ... <a href="#">(Ver más)</a>	1	No Valorado	<a href="#">Preguntar a este experto</a>	<a href="#">Añadir a Selección</a>
● <b>Julio Prieto</b> Llevo 7 años coordinando el lanzamiento de los nuevos fondos de inversión del banco. Además, ... <a href="#">(Ver más)</a>	4	★★★★		
● <b>Luis Ramirez</b> Realizo habitualmente los análisis financieros de los productos de la competencia, tanto española ... <a href="#">(Ver más)</a>	3	★★★★	<a href="#">Preguntar a este experto</a>	<a href="#">Añadir a Selección</a>
● <b>Pedro Perez</b> He llevado la campaña publicitaria de los fondos del banco y el lanzamiento de broker online ... <a href="#">(Ver más)</a>	1	No Valorado	<a href="#">Preguntar a este experto</a>	<a href="#">Añadir a Selección</a>



# Realizar una pregunta

## **3.- REALIZAR UNA PREGUNTA**

- Para hacer una pregunta, basta con pulsar un botón, y se accede a una página donde se puede escribir el texto de la pregunta. Las consultas pueden enviarse a un solo experto, a varios, o a todos, “colgando” la pregunta en un tablón virtual. En este caso, todos los expertos de la categoría pueden verla y contestarla si lo desean.



# Realizar una pregunta

- Cada experto puede ver las respuestas de los anteriores, con lo cual puede añadir información construyendo sobre lo anterior. La plataforma está sincronizada con el correo electrónico. Cada vez que un experto recibe una pregunta, el sistema le envía un e-mail para avisarle.

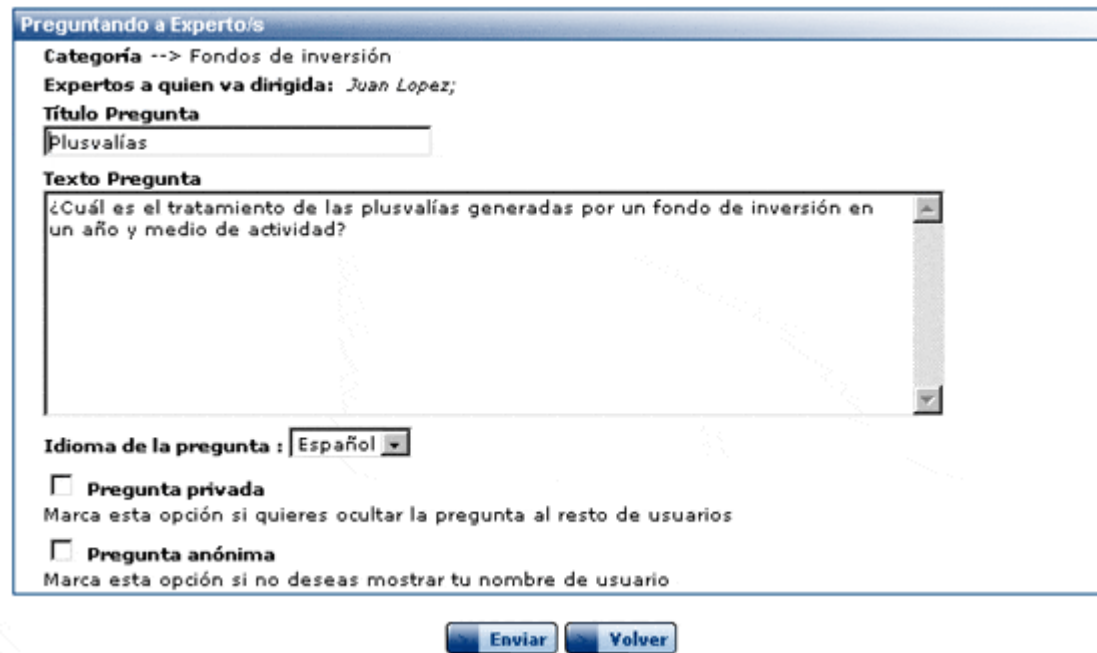


# Realizar una pregunta

- El e-mail contiene un link directo a la página desde la cual puede responder la pregunta. Igualmente, cada vez que un usuario recibe una respuesta a su pregunta, el sistema le envía un e-mail para avisarle. De esta manera se evita tener que estar pendiente de entrar en la plataforma cada poco tiempo para ver si hay preguntas o respuestas nuevas.

# Realizar una pregunta

- Veamos la demo de una página para realizar preguntas:



The screenshot shows a web form titled "Preguntando a Experto/s". The form contains the following fields and options:

- Categoría**: --> Fondos de inversión
- Expertos a quien va dirigida**: Juan Lopez;
- Título Pregunta**: Plusvalías
- Texto Pregunta**: ¿Cuál es el tratamiento de las plusvalías generadas por un fondo de inversión en un año y medio de actividad?
- Idioma de la pregunta**: Español
- ☐ **Pregunta privada**: Marca esta opción si quieres ocultar la pregunta al resto de usuarios
- ☐ **Pregunta anónima**: Marca esta opción si no deseas mostrar tu nombre de usuario

At the bottom of the form are two buttons: "Enviar" and "Volver".

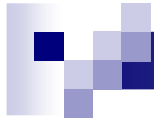


# Contestar a una pregunta

## **4.- CONTESTAR UNA PREGUNTA**

- Para contestar una pregunta, el experto simplemente introduce el texto en el espacio del que dispone, y si quiere puede adjuntar links o documentos relacionados con la respuesta. También puede utilizar una de sus respuestas frecuentes, aquellas que los usuarios le plantean más a menudo y que ya ha contestado anteriormente.





# Realizar una pregunta

- En caso de que esa pregunta ya hubiera sido contestada, como el texto de la respuesta anterior se carga dentro del espacio de respuesta actual, el experto puede usar esa misma respuesta para su mayor comodidad, editar ese texto y enviarlo al usuario.

# Realizar una pregunta

- He aquí una página de respuesta:

The screenshot shows a web form titled "Mi Respuesta". It includes a dropdown menu for "Indica quién puede acceder a tu respuesta :" with "No privada" selected. To the right, there are three bullet points explaining the options: "No privada" (accessible to users with a similar profile), "Privada" (accessible only to the user who asked the question), and "Pública" (accessible to all users). Below this is a large text area for the answer, with a link "Usar una de mis respuestas frecuentes" on the right. Further down, there is a dropdown for "Idioma de la respuesta :" set to "Español" and a checkbox for "Añadir a Respuestas Frecuentes". At the bottom of the form is a section for "Documentos añadidos:" with a text input field and an "Añadir Documento" button. Below the form, there are two buttons: "Enviar respuesta" and "Volver".

**Mi Respuesta**

Indica quién puede acceder a tu respuesta :

• **No privada:** Accesible por los usuarios con un perfil similar al tuyo.  
• **Privada:** Accesible solamente por el usuario que hizo la pregunta.  
• **Pública:** Accesible a todos los usuarios.

[Usar una de mis respuestas frecuentes](#)

Idioma de la respuesta :  ☐ Añadir a Respuestas Frecuentes

Documentos añadidos:



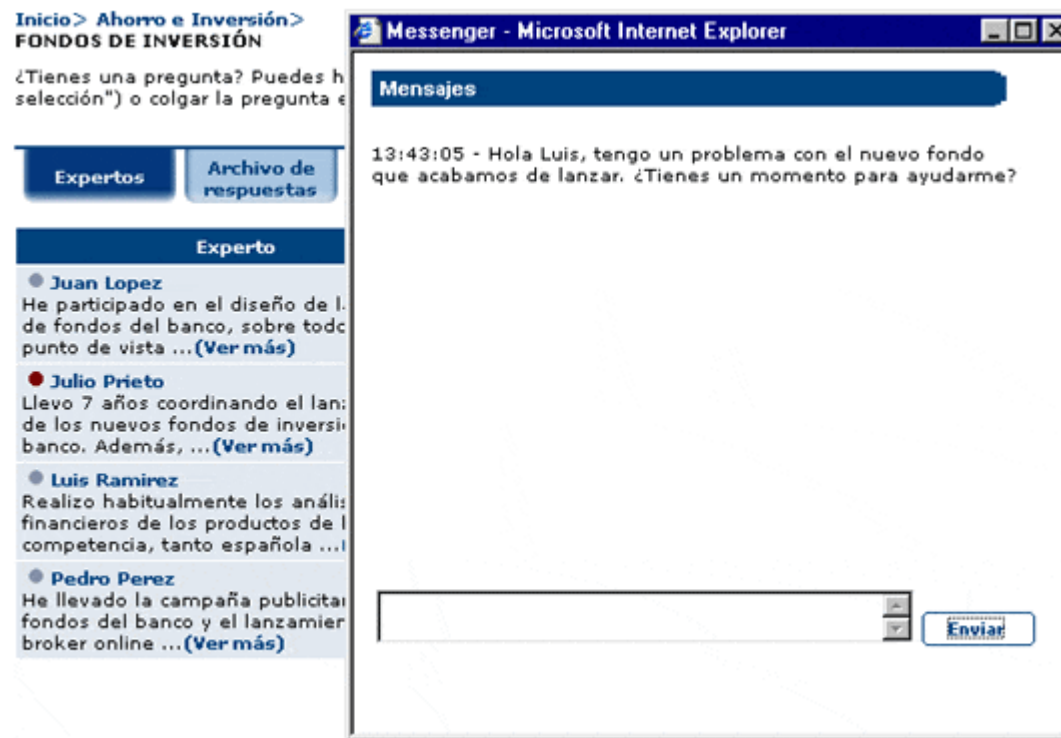
# Mensajería instantánea

## **5.- MENSAJERIA INSTANTANEA**

- Además de enviar una pregunta, también es posible ver si un experto está online en ese momento, y enviarle un mensaje instantáneo. Al experto le aparecerá el mensaje en su navegador, y se podrá entablar un chat entre ambos. El sistema funciona a través del servidor, y no es necesario descargarse un software adicional para esta función.

# Mensajería instantánea

- El chat sería como la siguiente imagen:





# Archivo de preguntas y respuestas

## **6.- ARCHIVO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

- Además de los expertos, dentro de cada categoría se encuentran todas las preguntas y respuestas efectuadas hasta el momento. Es decir, todo el conocimiento tácito que se ha ido haciendo explícito a lo largo del tiempo. Como las preguntas llevan consigo una valoración, podremos saber que preguntas pueden ser más útiles. Además, se puede buscar dentro del archivo de respuestas, lo cual es útil cuando el número de respuestas es muy elevado.



# Archivo de preguntas y respuestas

- El archivo ayuda a reducir paulatinamente el número de consultas a contestar (en lugar de preguntar de nuevo, el usuario lee la respuesta almacenada) y permite a la organización aprender y conservar memoria histórica.

En el Tablón de preguntas pueden verse las consultas actuales, que están siendo respondidas por los expertos.

# Archivo de preguntas y respuestas

- He aquí el archivo de preguntas y respuestas:

Inicio> Ahorro e Inversión>  
**FONDOS DE INVERSIÓN**

Subcategorías ▾ Opciones ▾

Consulta las preguntas y respuestas que se han hecho en esta categoría.

[Colgar Pregunta en Tablón](#)

[Expertos](#) [Archivo de respuestas](#) [Tablón de preguntas](#) [Documentos](#)

Pregunta	Respuestas recibidas
<b>Cartera poco agresiva (20/06/2001)</b> Me han solicitado que confeccione una cartera con poco riesgo basada en fondos de inversión europeos. ¿Alguna sugerencia de cómo empezar? ( <a href="#">Ver más</a> )	1 <a href="#">Ver Respuesta</a>
<b>Fondos vs. Unit linked (11/06/2001)</b> ¿Cuáles son los principales argumentos a favor de los fondos de inversión, frente a los Unit Linked? ( <a href="#">Ver más</a> )	1 <a href="#">Ver Respuesta</a>
<b>Fondos de Inversión (29/10/2001)</b> Hola, he visto que eres experto en Fondos de inversión y que has trabajado para dos clientes en los últimos dos meses. ¿Tienes alguna documentación sobre las distintas opciones existentes en el m... ( <a href="#">Ver más</a> )	1 <a href="#">Ver Respuesta</a>
<b>Fondos 2002 (17/12/2001)</b> Cuál es el mejor fondo para el 2002? ( <a href="#">Ver más</a> )	1 <a href="#">Ver Respuesta</a>

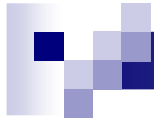


# Documentos

## **7.- DOCUMENTOS**

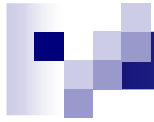
- En la pestaña de Documentos se encuentran todos los documentos útiles para el tema en cuestión, en cualquier formato (papel o electrónico, sea Word, Powerpoint, PDF, etc.). Los documentos son aportados por los expertos de esta misma categoría de dos formas. O bien directamente, rellenando uno breve formulario, o bien como archivo adjunto enviado con la respuesta a una pregunta de un usuario.





# Documentos

- Así, el intercambio de preguntas y respuestas hace que los expertos vayan aportando cada vez más información útil a la plataforma.
- Cada documento tiene una página descriptiva, que cumple dos objetivos. Por un lado, el usuario debe tener mucha información de un documento antes de tener que leerlo completo. Pero, sobre todo, el documento debe estar en contexto, para que se localice con más facilidad y se integre con el resto de elementos de conocimiento.



# Documentos

- En la descripción puede verse su título, el tipo de documento, la valoración que le han dado los usuarios, el tiempo de lectura estimado, el número de veces que se ha consultado y la validez, si es necesario.
- También puede verse el experto que lo aportó, la fecha, el formato y el tamaño del archivo adjunto y más abajo, un resumen del documento, los links interesantes relativos al mismo, y la valoración y comentarios de los usuarios que ya lo han leído.

# Documentos

- Veamos la página relativa a un documento:

Inicio > Ahorro e Inversión >  
FONDOS DE INVERSIÓN

Subcategorías ▾

Opciones ▾

Expertos

Archivo de  
respuestas

Tablón de  
preguntas

Documentos

Título	Valoración	Fecha y Formato	Tipo
<b>Tipos y fondos</b> Introducción a la Bolsa y los tipos de interés	No Valorado	16/11/2001 (.url)	Link a sitio Web
<b>Benchmark Fondos de inversión</b> Resumen del mercado de fondos de inversión	No Valorado	29/10/2001 (.ppt)	Propuesta a Cliente
<b>Fondos 2000</b> Análisis de la evolución del mercado de fondos de inversión durante el año 2000. Comparativa de la... (Ver más)	★★★★★	28/09/2001 (Sin formato)	Manual
<b>Oferta de fondos de Morgan Stanley</b> Descripción de todos los fondos de inversión que comercializa en España AB Asesores - Morgan Stanl... (Ver más)	No Valorado	28/09/2001 (.doc)	Informe Externo
<b>Fondos de renta fija de La Caixa</b> Descripción de los fondos de renta fija ofrecidos por La Caixa. Actualizados a septiembre de 2001....(Ver más)	★★★★★	28/09/2001 (.doc)	Informe Externo
<b>Fondos de inversión del BBVA</b> Enlace a la web del BBVA donde detalla su oferta de fondos de inversión para particulares	★★★★	28/09/2001 (.url)	Link a sitio Web



# Buscador avanzado

## **8.- BUSCADOR AVANZADO**

- La herramienta de Xpertia dispone de un buscador avanzado que permite encontrar cualquier elemento dentro del sistema. Por ejemplo, todos los expertos que sepan de marketing directo, o todos los documentos que sean manuales sobre programación.
- Veamos el buscador avanzado:

# Buscador avanzado

Palabras clave:  Todas las palabras ▾

Mostrar resultados por página:  Ordenar resultados por: Más reciente ▾ En todo el proyecto ▾

**BUSCA EXPERTOS, CATEGORÍAS, Y PREGUNTAS Y RESPUESTAS** Buscar

☒ **BUSCAR CATEGORÍAS**

☒ **BUSCAR EXPERTOS**

☐ Oficiales ☐ Voluntarios

**Idioma del experto**

☐ Català

☐ Español

☒ **BUSCAR P&R**

**Fecha Pregunta:**

Desde:  /  /

Hasta:  /  /

**Idioma de la pregunta**

☐ Català

☐ Español

**BUSCA DOCUMENTOS** Buscar

**Categorías en las que buscar:**  Añadir Modificar

El símbolo \* indica que se busca también en sus subcategorías

**Tipo de documento:**

**Fuente:**

**Validez:**

**Valoración:**

**Fecha documento:**

Desde:  /  /

Hasta:  /  /



# Alertas

## **9.- ALERTAS**

- La plataforma incorpora un potente sistema de alertas, que la convierte en una herramienta proactiva. Es decir, existe no solo la posibilidad de acudir a la plataforma en busca de conocimientos necesarios, sino de recibir de la plataforma los conocimientos que se adapten al perfil de cada persona.



# Alertas

- Una alerta consiste en recibir un e-mail cuando entran en la plataforma nuevos contenidos que se ajustan a una serie de criterios fijados por el usuario, es decir, ser notificado cuando haya contenidos interesantes para él.
- Estos contenidos pueden ser nuevos expertos, nuevas respuestas o nuevos documentos. Las alertas pueden ser creadas por cada persona o por el administrador de la aplicación. Este sistema es ideal para la circulación de "mejores prácticas" y para estar al tanto de la evolución del conocimiento de la organización:

# Alertas

¿Qué son las Alertas?

Añade una  
nueva alerta

Alertas Personales					
Activa	Nombre Alerta	Tipo Alerta	Fecha	Modificar	Eliminar
	Nuevos cursos de marketing	General	16/01/2002		
	Manuales sobre Depósitos	General	21/12/2001		
	Respuestas sobre fondos	General	21/12/2001		

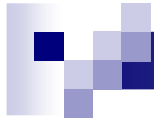
Alertas de Empresa			
Activa	Nombre Alerta	Fecha	Ver
No hay alertas de empresa			

Clicka la campana para activar o desactivar las alarmas.

 La Alarma esta Activada

 La Alarma esta Desactivada

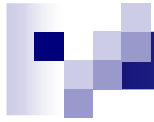




# Herramienta Flexible

## **10.- HERRAMIENTA FLEXIBLE**

- Hay que remarcar que todos los elementos que hemos mostrado son parametrizables, es decir, pueden cambiar en función de las necesidades y las características de la organización.
- La plataforma puede utilizarse en varios idiomas y está basada en tecnologías de Internet, por lo que no necesita instalar ningún software a nivel local para utilizarla (solo es necesario un navegador tipo Explorer o Netscape).



# Herramienta Flexible

- En resumen, esta es una herramienta que permite conectar personas y conocimiento, de manera sencilla para los usuarios, y que se integra fácilmente en el día a día, permitiendo encontrar quien sabe de que, preguntarle directamente, e ir guardando todo este conocimiento para aprender a lo largo del proceso.